COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MUTUALITE

Certificat de Qualification Professionnelle

Conseiller(ère) mutualiste

Dossier de recevabilité VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. :

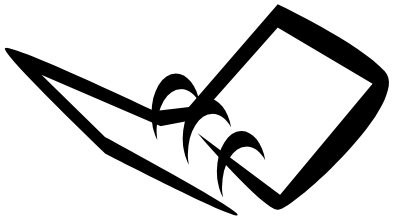
mail :

Je soussigné(e), ……..,

Déclare sur l'honneur que les toutes les informations fournies sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Demande validation des acquis de mon expérience en vue de l'obtention du CQP conseiller(ère) mutualiste.

M'engage, conformément au décret n°2000-615 du 26 avril 2002, à ne déposer qu'une seule demande en vue de l'obtention du CQP conseiller(ère) mutualiste et de ne pas déposer plus de trois demandes de Validation des Acquis de l'Expérience pour des diplômes ou titres différents pendant l'année civile en cours.



Sommaire

La VAE, mode d'emploi 3

Définition de la qualification 4

Référentiel de compétences 5

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées) 7

Votre parcours de formation 9

Pièces à joindre à votre demande 10

La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel du diplôme.

Pour obtenir le CQP **conseiller(ère) mutualiste** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

1/ Dossier de Recevabilité :
- Renseignement du dossier de recevabilité
- Etude et validation du dossier de recevabilité par la CPNEFP Mutualité

2/ Dossier VAE :
- Renseignement du dossier VAE
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 7 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :
- ➡ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
- ➡ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.

Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP conseiller(ère) mutualiste par la validation des acquis de l'expérience

Critères de recevabilité :

Vous devez avoir une expérience de conseil, de promotion et de vente de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques, auprès d'une clientèle de particuliers et/ou d'entreprises.

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience dans le métier de conseiller(ère) mutualiste doit être d'au minimum 3 ans dans le secteur de la Mutualité sur les 12 dernières années. Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« *Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise*. » (décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Définition de la qualification

La finalité du métier de conseiller(ère) mutualiste est de :

- Fidéliser les adhérents,
- Promouvoir les prestations et les services de sa mutuelle,
- Développer le chiffre d'affaires santé / prévoyance, épargne, retraite de la mutuelle sur le marché des particuliers et des entreprises en proposant aux adhérents et aux prospects des solutions et services adaptés à leurs besoins.

Le titulaire du CQP conseiller(ère) mutualiste est capable de :

- Conseiller, promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite…) auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises en réalisant des études spécifiques et un suivi de ses clients,
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents, des prospects, des professionnels de santé et entretenir un suivi relationnel avec différents partenaires,
- Proposer des produits adaptés à chaque client,
- Assurer une fonction constante de communication auprès des adhérents et des prospects,
- Enrichir une base de données adhérents/prospects.

Il maîtrise 7 domaines de compétences :

Domaine 1 :
Utiliser des **techniques commerciales** adaptées en face-à-face et au téléphone auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises

Domaine 2 :
Analyser le marché et développer un portefeuille d'adhérents

Domaine 3 :
Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents, des prospects, des professionnels de santé en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Domaine 4 :
Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations de vente et de conseil auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises

Domaine 5 :
Conseiller des produits et des services **adaptés** à partir de sa **connaissance des produits, des risques et des bénéficiaires**

Domaine 6 :
Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de gestion administrative et commerciale

Domaine 7 :
Organiser ses activités de conseiller mutualiste

Référentiel de compétences

Domaine 1 :

Utiliser des **techniques commerciales** adaptées en face-à-face et au téléphone auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises

Savoir-faire :

- Etablir une relation de qualité avec l'interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial
- Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement approprié en face à face et au téléphone
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Traiter les demandes d'informations et les objections
- Conclure l'entretien par un acte de vente
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Savoirs :

- Techniques de vente

Domaine 2 :

Analyser le marché et développer un portefeuille d'adhérents

Savoir-faire :

- Collecter, organiser et transmettre des informations sur le marché, les consommateurs et les concurrents
- Identifier et qualifier des cibles
- Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché
- Appliquer la politique de développement définie par l'entreprise

Savoirs :

- Techniques d'analyse de marché
- Les différentes offres de la concurrence

Domaine 3 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents, des prospects, des professionnels de santé en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Savoir-faire :

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil
- Promouvoir et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents, des prospects, des professionnels de santé dans les argumentaires

Savoirs :

- Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale)
- Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle
- Connaissance du contexte économique et de son évolution

Domaine 4 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations de vente et de conseil auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises

Savoir-faire :

- Prendre en compte la réglementation dans les activités de vente et de conseil
- Mesurer les risques liés aux conseils donnés, pour le client et pour la mutuelle
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise

Savoirs :

- Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents)
- Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance

Domaine 5 :

Conseiller des produits et des services **adaptés** à partir de sa **connaissance des produits, des risques et des bénéficiaires**

Savoir-faire :

- Identifier la situation et les besoins de l'adhérent ou du prospect par un questionnement adapté
- Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande ou de la situation
- Proposer un produit ou service adapté à la situation de l'adhérent ou du prospect et argumenter sa proposition
- Négocier les termes contractuels du service proposé

Savoirs :

- Les différents produits des mutuelles
- Les publics cibles

Domaine 6 :

Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de gestion administrative et commerciale

Savoir-faire :

- Réaliser un reporting écrit et oral de son activité
- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts dans le cadre d'un entretien avec le responsable hiérarchique
- Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer

Savoirs :

- Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur - base de données, …
- Maîtrise de l'utilisation d'une messagerie et d'internet
- Techniques de reporting
- Indicateurs des analyses de vente

Domaine 7 :

Organiser ses activités de conseiller mutualiste

Savoir-faire :

- Gérer son temps et planifier ses différentes activités
- Identifier les priorités
- Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance, …
- Identifier et utiliser les ressources internes et externes
- Communiquer en interne et travailler en équipe

Savoirs :

- Techniques d'organisation

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)

Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein

……
……..

Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus

……
……..

1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel, y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles : vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au CQP **conseiller(ère) mutualiste**, détaillez plus précisément les activités réalisées :

Emploi 1 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire

Emploi 2 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Emploi 3 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Votre parcours de formation

1 - Formation initiale

Diplôme(s) préparé(s) :

……
……
……
……

Diplôme(s) obtenu(s) :

……
……
……
……

2 - Formation professionnelle continue

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

Intitulé de la formation	Année Durée (heures)	Organisme de formation ou formateur	Contenu de la formation Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme *(joindre attestation)*

Pièces à joindre à votre demande

Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles

Pour vos activités salariées :

- soit une **attestation signée de votre employeur** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- soit **vos bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

Pour vos activités bénévoles :

- une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

  Attention ! Cette attestation est obligatoire pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.

Modèle d'attestation d'activités salariées
(à remplir par l'employeur)

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle ……..……

Agissant en qualité de…….……

Nom de l'entreprise : ……..……

Certifie que Mme ou M. ……...

Est ou a été employé(e) depuis le ……jusqu'au ……

Travail à temps complet : ☐ oui / ☐ non
Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein : ……%

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :
……
……
……
……
……
……
……
……

A , le

Signature et cachet de l'employeur

Modèle d'attestation d'activités bénévoles
(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)

Nous soussigné(e)s ……
et……

Agissant en qualité de……
et ……

Nom de l'association ou la structure : ……
Déclarée le……à ……

Certifions que Mme ou M. ……...
A exercé une activité bénévole depuis le ……jusqu'au ……
Nombre d'heures par semaine : ……

Détaillez les activités bénévoles assurées :
Nature des activités :
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? Si oui, par qui ?
……
……
……

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association